



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES  
GABINETE DA PREFEITA  
OUVIDORIA MUNICIPAL



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**JANEIRO/2021**





**ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES  
GABINETE DA PREFEITA  
OUVIDORIA MUNICIPAL**



Relatório das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Municipal de Cáceres no mês de janeiro de 2021. Relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assunto apresentadas pela população.

**ELIENE LIBERATO DIAS**  
Prefeita Municipal de Cáceres

**MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA**  
Ouvidora Municipal

Cáceres – MT, Fevereiro de 2021.

Avenida Brasil nº 119 – COC – CEP – 78210-906 – Bairro Jardim Celeste – Cáceres/MT.  
Fone/FAX: (0\*\*65) 3223-1500/Ramal:1520





## APRESENTAÇÃO

Este relatório é do mês de janeiro do exercício de 2021, tendo como objetivo apresentar de forma resumida, as ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Município de Cáceres.

## DEMANDAS

Neste mês de janeiro de 2021, foi registrado um total de 424 (quatrocentos e vinte e quatro) manifestações recebidas através desta Ouvidoria.

Tabela 1 – Meio de entrada das demandas									
MÊS		TIPO							
		WhatsApp	Alô prefeito	Patrulha Cidadã	Telefone	E-mail	Presencial	Site	Total
Jan	Quant.	236	9	4	97	1	19	58	424
	% do Total	55,66%	2,12%	0,94%	22,88%	0,24%	4,48%	13,68%	100%

O aplicativo de telefone, WhatsApp, desta Ouvidoria apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população cacerense na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 55,66% das demandas recebidas.

## TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 61,79% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 22,17% dos registros; e as **reclamações** a 12,50%; os **pedidos de informação** corresponderam a 1,89%; os **elogios** 0,24%; e as **sugestões** 0,24%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 1,18%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Jan	Quant	53	8	1	94	1	262	5	424
	% do Total	12,50%	1,89%	0,24%	22,17%	0,24%	61,79%	1,18%	100%



## ÓRGÃOS ACIONADOS

A Tabela abaixo ilustra as manifestações registradas nesta Ouvidoria e encaminhadas aos órgãos de competência, por tipo de demandas:

Tabela 3 – Quantitativo e tipo de demandas por órgão – Janeiro 2021								
ORGÃO	TIPO							Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria da Saúde	19	3	0	22	0	3	1	48
Secretaria de Infraestrutura e Logística	13	1	0	0	1	241	0	256
Secretaria de Fazenda	8	1	0	72	0	8	1	90
Secretaria da Educação	0	2	0	0	0	1	3	6
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	5	0	0	0	0	2	0	7
Secretaria de Assistência Social	2	0	0	0	0	1	0	3
Secretaria de Turismo e Cultura	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Administração	0	1	0	0	0	0	0	1
Autarquia Águas do Pantanal	5	0	0	0	0	3	0	8
Procuradoria Geral de Cáceres	1	0	0	0	0	0	0	1
Gabinete do Prefeito	0	0	1	0	0	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>94</b>	<b>1</b>	<b>262</b>	<b>5</b>	<b>424</b>

## TAXA DE RESPOSTA

Neste item, tem-se como princípio a conclusão do atendimento ao cidadão. Assim, este relatório apresenta a taxa de resposta dos órgãos em relação às demandas totais, encaminhadas por esta Ouvidoria. Os dados apresentados abaixo mostram que das 424 (quatrocentos e vinte e quatro) demandas registradas e encaminhadas no mês de janeiro, **89,86% foram respondidas**.





ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES  
GABINETE DA PREFEITA  
OUVIDORIA MUNICIPAL



O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **10,14%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

Nenhuma demanda foi classificada como improcedente, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	48	45	3	0	6,25%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	256	250	6	0	2,34%
Secretaria de Fazenda	90	60	30	0	33,33%
Secretaria da Educação	6	4	2	0	33,33%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	7	7	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	3	3	0	0	0,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	1	1	0	0	0,00%
Autorarquia Águas do Pantanal	8	7	1	0	12,50%
Procuradoria Geral de Cáceres	1	0	1	0	1,00%
Gabinete do Prefeito	2	2	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>424</b>	<b>381</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>10,14%</b>

## DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 40,33% do total, onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes. O segundo assunto mais informado foi “outros”, trata-se de assuntos não elencados pelo sistema, apresentando 11,56% do total. Os dados correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão apresentados na tabela a seguir:





ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES  
GABINETE DA PREFEITA  
OUVIDORIA MUNICIPAL



**Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - Janeiro 2021**

ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	171	40,33%
Outros	49	11,56%
Limpeza em terreno baldio	40	9,43%
Limpeza urbana	21	4,95%
COVID-19	16	3,77%
Buraco	11	2,59%
Limpeza e Conservação	12	2,83%
Patrolamento/Cascalhamento	7	1,65%
Estacionamento irregular	7	1,65%
Alagamento	7	1,65%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	7	1,65%
Escoamento de água servida	6	1,42%
Bueiro	5	1,18%
Foco de dengue	7	1,65%
Condição sanitária irregular	5	1,18%
Descarte irregular de lixo	4	0,94%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	7	1,65%
Conduta de Funcionários	3	0,71%
Coleta de Lixo Comum	3	0,71%
Invasão de área pública	2	0,47%
Mato alto	2	0,47%
Poda de árvores de rua	2	0,47%
Esgoto	2	0,47%
Assistência Social	2	0,47%
Educação	2	0,47%
Postos de Saúde	2	0,47%
Obstrução de passeio público	2	0,47%
Vacinas	2	0,47%
Atividades ambulantes	2	0,47%
Demora em processo	2	0,47%
Lombadas	2	0,47%
Imóvel abandonado	2	0,47%
Serviço mal feito	1	0,24%
Saúde	1	0,24%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,24%
Transporte escolar	1	0,24%
Estabelecimento irregular	1	0,24%
Concurso/Seletivo	1	0,24%
Baderna	1	0,24%
Governo	1	0,24%
Placas de sinalização	1	0,24%
Entulho em via pública	1	0,24%
<b>TOTAL</b>	<b>424</b>	<b>100%</b>





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: DD5D-71C1-84CB-3569

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.516.031-06) em 13/02/2021 09:53:32 (GMT-04:00)  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://caceres.1doc.com.br/verificacao/DD5D-71C1-84CB-3569>